

**ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TENTANG PELAYANAN JASA  
DITINJAU DARI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
PADA DEALER PUTRA UTAMA MOTOR  
DI JL. RAYA NGUTER SUKOHARJO**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Mencapai Derajat  
Sarjana S-1 Jurusan Pendidikan Ekonomi Akuntansi  
Bidang Keahlian Khusus Pendidikan Akuntansi



Oleh:

**DANANG SETIAWAN  
A 210 000 074**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2007**

**PERSETUJUAN**

**ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TENTANG PELAYANAN JASA  
DITINJAU DARI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
PADA DEALER PUTRA UTAMA MOTOR  
DI JL. RAYA NGUTER SUKOHARJO**

Oleh :

**DANANG SETIAWAN  
A 210 000 074**

Disetujui untuk Dipertahankan di Hadapan  
Dewan Penguji Sarjana Strata 1

Pembimbing I

**Drs. Joko Suwandi, SE**

Pembimbing II

**Drs. Sriyono, M.Pd.**

## **PENGESAHAN**

### **ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TENTANG PELAYANAN JASA DITINJAU DARI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA DEALER PUTRA UTAMA MOTOR DI JL. RAYA NGUTER SUKOHARJO**

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh:

**DANANG SETIAWAN**  
A 210 000 074

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal .....

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji:

1. Drs. Joko Suwandi,SE ( )
2. Drs. Sriyono, M.Pd. ( )
3. Drs. Nur Chusni, SE, M.Ag. ( )

Surakarta, Februari 2006  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Dekan,

**Drs. H. Sofyan Anif, M.Si.**  
**NIK: 547**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak dikemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya akan bertanggungjawab sepenuhnya.

Surakarta, Januari 2006

**DANANG SETIAWAN**  
**A 210 000 074**

## **MOTTO**

Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin,  
dan hari esok harus lebih baik dari hari ini  
(HR Bukhari Muslim)

Persahabatan adalah tanaman yang harus disirami  
Tiada yang begitu berharga dan pantas diperjuangkan  
Selain kasih sayang dan cinta dari sahabat  
(Intisari)

Semua orang berada dalam keadaan merugi apabila tidak mengisi dengan  
perbuatan-perbuatan yang baik  
(Mukadimah QS Al-'Ashr (103): 1-3)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati dan ketulusan jiwa, karya sederhana ini kupersembahkan kepada:

- ♥ Mama – Papa tercinta tumpuan hormat dan bakti yang tiada putus doa dan kasih sayangnya.
- ♥ Adikku tercinta, belahan jiwa satu kandung dalam satu bani.
- ♥ Sahabat-sahabat setiaku
- ♥ Yang selalu di hati dalam pencarian sejati hidupku

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang, atas ijin dan ridlo-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW yang senantiasa kita tunggu pertolongannya di hari akhir nanti.

Penyusunan skripsi dengan judul **“ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TENTANG PELAYANAN JASA DITINJAU DARI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA DEALER PUTRA UTAMA MOTOR DI JL. RAYA NGUTER SUKOHARJO”** ini merupakan tugas akhir penulis dalam menyelesaikan studi dan memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan pihak-pihak yang telah banyak membantu dengan semua saran, kritik, sumbangan pikiran, tenaga, dan waktu, serta bimbingan yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati yang tulus dan dengan penuh rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Sofyan Anif, MSi. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. H. Djalal Fuadi, MM. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi yang telah memberikan ijin dalam penulisan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Joko Suwandi, SE selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, dan inspirasi yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Sriyono, M.Pd. selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, dan inspirasi yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Darsinah, SE. M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberi pengarahan kepada penulis.
6. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan selama penulis menuntut ilmu khususnya di jurusan pendidikan akuntansi.
7. Bapak Yusuf Sunyoto, selaku pimpinan Dealer Putra Utama Motor di Sukoharjo yang telah memberikan izin untuk penelitian.
8. Seluruh staf dan karyawan Dealer Putra Utama Motor di Sukoharjo yang telah memberikan bantuan selama penelitian.
9. Kedua orang tuaku, adikku tercinta beserta keluarga besarku yang dengan tulus telah memberi motivasi dan dukungan moril maupun materiil hingga terselesainya skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat setiaku: Ita, Tri, Gymbal, Stres, Santi, Ismita yang telah membantu dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi.
11. Temanku seperjuangan terutama teman PDU Angkatan 2000, terima kasih atas dukungan dan persahabatan yang kalian berikan.
12. Blue Motor Cycle yang selalu setia dampingi dan temaniku pergi.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.
14. Almamaterku.



Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT, Amiiin.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, Januari 2007

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
 BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Pembatasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	5
F. Sistematika Penulisan Skripsi .....	5
 BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Persepsi .....	7
1. Pengertian Persepsi .....	7
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi .....	8

B. Kepuasan Konsumen .....	9
1. Definisi Kepuasan Konsumen .....	9
2. Konsep Kepuasan Konsumen .....	10
3. Teori dan Model Kepuasan Konsumen .....	10
C. Pelayanan .....	14
1. Pengertian Pelayanan .....	14
2. Karakteristik Pelayanan .....	15
3. Kualitas Pelayanan .....	16
4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	17
D. Perilaku Konsumen .....	21
E. Kerangka Pemikiran .....	22
F. Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Metode Penelitian .....	25
B. Jenis Penelitian .....	26
C. Populasi, Sampel dan Sampling .....	26
1. Populasi.....	26
2. Sampel Penelitian .....	27
3. Sampling .....	27
D. Jenis dan Sumber Data.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data .....	28
1. Angket .....	28
2. Wawancara .....	30

F. Uji Coba Angket ( <i>Try Out</i> ) .....	30
1. Uji Validitas Angket .....	31
2. Uji Reliabilitas Angket .....	31
G. Uji Persyaratan Analisis Data .....	32
1. Uji Normalitas .....	32
2. Uji Linieritas .....	33
H. Analisis Data .....	33
1. Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana .....	33
2. Uji F .....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	46
A. Setting Penelitian .....	36
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	36
2. Struktur Organisasi .....	37
3. Personalia dan Kepegawaian .....	40
B. Analisis Data .....	42
1. Deskriptif Responden .....	42
2. Uji Instrumen Penelitian .....	44
3. Uji Pra-Syarat Analisis .....	47
4. Uji Hipotesis .....	48
C. Pembahasan .....	50
BAB V PENUTUP .....	51
A. Kesimpulan .....	51
B. Saran-saran .....	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1    Kisi-kisi Angket .....	29
Tabel 4.1.   Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2.   Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4.3.   Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	43
Tabel 4.4.   Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Tabel 4.5.   Hasil Uji Validitas Angket Pelayanan Jasa (X).....	45
Tabel 4.6.   Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Konsumen (Y).....	46
Tabel 4.7.   Hasil Uji Normalitas .....	47
Tabel 4.8.   Hasil Uji Linieritas .....	48
Tabel 4.9.   Hasil Analisis Koefisien Regresi Linier Sederhana .....	48

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dealer Putra Utama Motor .....	41

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TENTANG PELAYANAN JASA DITINJAU DARI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA DEALER PUTRA UTAMA MOTOR DI JL. RAYA NGUTER SUKOHARJO**

Danang Setiawan, A 210 000 074, Jurusan Pendidikan Akuntansi,  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta,  
2007, 52 + xv halaman.

Semakin meningkatnya persaingan di bidang otomatis, menyebabkan perusahaan memperhitungkan berbagai strategi guna bersaing di pasar. Pelayanan adalah keseluruhan kegiatan yang membuat pelanggan secara mudah mencapai atau memenuhi keinginannya. Dengan adanya pelayanan yang baik diharapkan akan dapat membangun kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan, sehingga meningkatkan penjualan jasa perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan jasa yang diberikan oleh Dealer Putra Utama Motor dan mengetahui kepuasan konsumen Dealer Putra Utama Motor.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan populasi semua konsumen yang menggunakan jasa dealer Putra Utama Motor, sampel diambil sebanyak 50 orang. Teknik pengambilan sampel *incidental sampling* menggunakan angket tertutup.

Hasil pengujian dan analisis terhadap model regresi linier sederhana didapatkan:  $y = 19.258 - 0.091x$ . Koefisien regresi  $x$  sebesar  $-0.091$  menunjukkan hubungan negatif untuk pelayanan jasa ( $x$ ) terhadap perubahan kepuasan konsumen ( $y$ ). Sedangkan konstanta  $19.258$  menunjukkan perubahan kepuasan konsumen ( $y$ ) jika variabel pelayanan jasa ( $x$ ) dianggap nol atau tidak ada. Dengan demikian apabila pelayanan jasa ditingkatkan, maka akan menurunkan kepuasan konsumen. Sedangkan berdasarkan uji  $t$  didapat hasil  $t_{hitung}$  sebesar  $-2.036$   $t_{tabel}$  sebesar  $\pm 2.000$ , maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $-2.036 > -2.000$ ) sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh yang negatif dan signifikan antara pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini nilai  $t_{hitung}$  negatif, hal ini menunjukkan bahwa apabila pelayanan jasa ditingkatkan 1 satuan, maka akan menurunkan tingkat kepuasan konsumen sebesar  $2.036$ .

Kata kunci: Pelayanan jasa, kepuasan konsumen.